

Назив на СЗ	Рецепциски службеник
Код на СЗ	1210.40.01
Сектор	УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ
Ниво на сложеност на работни задачи	IV (четврто)
Опис на занимањето	<p>Рецепцискиот службеник самостојно извршува работни активности во сместувачките објекти поврзани со прием, сместување и испраќање гости. Прима и реализира резервации за индивидуални гости и групи, калкулира и наплатава услуги. Во рамките на овие работни задачи, ракува со собните клучеви/картици, се грижи за багажот и вредните предмети на гостите и врши менувачки работи. Исто така, информира, советува и презентира угостителска понуда и услуги, резервира вонпансионски услуги во угостителскиот објект, подготвува различни видови прегледи и евиденции за тековното работење. Интегрира угостителски узанси во работењето, комуницира со гостите и деловните партнери на два светски јазици и решава конфликтни ситуации и тековни проблеми. Обезбедува и осигурува безбедни услови за работа. Работи самостојно на извршување на работните задачи, поседува претприемачки вештини и има способност за тимска работа.</p>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
1.	Планирање и организирање работни активности	Планира и организира сопствени работни активности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава структура и начин на организација на работа во објектот 2. Разликува начин на работа во различни видови сместувачки објекти 3. Планира и организира активности од делокругот на своето работење 4. Подготвува и испраќа дневни планови и налози за работа 5. Координира свои активности со активностите на соработниците

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
2.	Подготовка за работа	Подготвува место за работна изведба	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува кодекс на облекување 2. Познава и утврдува исправност на техничките и комуникациските уреди 3. Проверува остварена комуникација преку е-пошта и социјални мрежи 4. Подготвува оперативен план на дневни активности 5. Користи системи за резервации преку Интернет и глобални резервациски системи
3.	Оперативни активности	Резервира сместувачки капацитети и други услуги во угостителскиот објект	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава структура на соби во угостителскиот објект 2. Разликува видови резервации и начини на нивно извршување 3. Познава ценовник на угостителски услуги 4. Прима и реализира резервација за вид соба или друга услуга 5. Проследува информации за извршена резервација до соодветните служби 6. Потврдува извршена резервација 7. Презентира и нуди специјални понуди на угостителскиот објект, информира за нивната цена и условите на користење 8. Калкулира цена на барана услуга 9. Користи компјутерска технологија и софтверски програми за рецепциско работење
		Пречекува и сместува гости во угостителскиот објект	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава правила на пријавување и сместување гости 2. Знае да организира и спроведе протокол за ВИП гости 3. Познава постапка за примопредавање вредни предмети за чување 4. Познава куќен и деловен ред на

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>објектот</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Применува бон тон во однесувањето и познава основи на психологија 6. Комуницира со гостите според правилата на деловна комуникација 7. Организира активности поврзани со пречекување гости 8. Проверува резервација и врши репотврдување на информациите од резервацијата заедно со гостинот Презема лични документи 9. Доделува соба, предава клучеви (картици) 10. Пријавува престој на гости во МВР 11. Пронаоѓа начини за справување со различни поплаки на гостите 12. Координира ракување со багажот на гостите
		Информира и советува гости	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знае правилно да пренесе информации на гостите 2. Информира гости за хотелските услуги, цени и начини на плаќање 3. Информира гости за можностите за трансфер, излети и други анимации 4. Дава информација по барање на гостите за културни, забавни и спортски активности во градот и околината 5. Презентира пропаганден материјал 6. Огласува активности на огласна табла 7. Презентира целокупна понуда на угостителскиот објект 8. Дава други информации и совети по барање на гостите
		Пресметува и наплатува користени услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Објаснува начин на отворање, составување/ажурирање и затворање сметка

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ol style="list-style-type: none"> 2. Познава стандарди и посебни узанси при пресметување и наплатување на услугите во угостителството 3. Разликува наплата со различни инструменти за безготовинско плаќање 4. Отвора собна сметка 5. Впишува услуги во сметката на гостинот 6. Наплатува користени услуги со картичка, ваучер или во готово 7. Пресметува и наплатува други услуги во угостителскиот објект 8. Проверува рекламација на дадените услуги 9. Проверува авансно наплатување 10. Применува различни начини и инструменти за наплата
		Дава други услуги поврзани со престојот на гостите во угостителскиот објект	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава организација на давање услуги во соба 2. Применува постапка за евидентирање на пристигнати пратки и пошта за гостите 3. Прима, евидентира и доставува пораки и пошта за гостите 4. Наплатува користење на вонпансионски услуги во согласност со правилникот за работа на објектот 5. Прима порачки од гостите и организира room service 6. Евидентира услуга за будење гости
		Испраќа гости	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава основа на психологија и бон - тон 2. Спроведува протокол за испраќање ВИП гости 3. Презема клучеви (картици) од соби 4. Проверува и извршува наплата 5. Анкетира гости и им ја нуди книгата за впечатоци 6. Организира испраќање на гости 7. Одјавува гости

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 8. Познава и применува правила на испраќање гости 9. Применува постапка на одјава на гости 10. Координира ракување со багажот на гостинот
		Менувачки работи	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава основи на менувачка дејност 2. Менува домашна и странска валута, согласно со законската регулатива на НБРМ 3. Врши менување на патнички чекови 4. Евидентира извршени трансакции од менувачки работи
4.	Комерцијални активности	Подготвува понуди и калкулации на цени	<ul style="list-style-type: none"> 1. Проценува работа на конкуренцијата 2. Познава постапка за подготвување понуда 3. Селектира и дистрибуира екстерни информации од деловни партнери до соодветните одделенија во објектот 4. Изработува калкулација на цена на дадени пансионски и вонпансионски услуги 5. Промовира понуди и услуги преку Интернет и социјални мрежи
5.	Административни активности	Подготвува и води работна документација	<ul style="list-style-type: none"> 1. Објаснува работата на посебните одделенија во угостителскиот објект 2. Познава начин на подготовка на извештаи и прегледи 3. Подготвува дневен извештај на хотелската домаќинка за слободните и зафатените соби 4. Подготвува дневен извештај за кујната за бројот на оброци 5. Подготвува дневен извештај за потрошокот на мини барот 6. Подготвува извештај на техничката служба,

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>портирницата и возниот парк</p> <p>7. Води евиденција за издадени клучеви од сеф</p> <p>8. Подготвува и испраќа податоци за гостите на одделението за статистика, МВР и продажна служба</p> <p>9. Подготвува извештаи за пополнетоста на хотелот по државјанство на гостите, број на денови за престој и сл.</p> <p>10. Подготвува извештај за својата работа за идната смена</p>
6.	Активности за обезбедување квалитет	Контролира квалитет, во согласност со стандардите и нормативите во работењето	<p>1. Знае и применува нормативи и стандарди во работењето од областа на угостителството</p> <p>2. Интегрира туристичко-угостителски узанси во деловната соработка со клиентите и деловните партнери</p> <p>3. Почитува рокови за реализација на преземените обврски кон клиенти и деловни партнери</p> <p>4. Почитуван кодекс и етика во работењето</p> <p>5. Чува деловни тајни и лични податоци</p> <p>6. Проценува и вреднува сопствени постигнувања и по потреба превзема корективни мерки</p> <p>7. Свесен е за фактот дека вработените се огледало на угостителскиот објект</p>
7.	Одржување и поправање опрема	Евидентира исправност на средствата за работа	<p>1. Евидентира исправност на информатичко - комуникациската опрема</p> <p>2. Следи исправност и потреба од сервисирање на средствата од приемната служба</p>
8.	Комуникација	Комуницира со клиенти, деловни партнери и	<p>1. Познава вербална и невербална комуникација</p> <p>2. Користи различни средства за</p>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		соработници	комуникација 3. Комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика 4. Посредува при давање помош во случај на настанување проблем за време на престојот на гостинот и решава проблем 5. Применува култура на говор и однесување 6. Одржува комуникација со клиентите во текот и по завршување на користењето на услугата
9.	Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	Заштити работна средина и применува принципи на одржлив развој	1. Познава прописи од подрачјето на работната регулатива 2. Применува заштитни мерки и средства при работа 3. Користи предвидени правила и прописи за заштита при работа 4. Применува принципи на одржлив развој 5. Свесен е за фактот дека чистата и уредна околина влијае врз удобноста на престојот на гостите

Знаење за занимањето / Вештини за занимањето

Знаење за занимањето:

- познава структура и начин на работа на различните одделенија во угостителскиот објект
- применува дигитални технологии и софтверски програми за реализација на работните задачи
- разликува видови резервации и начини на нивно извршување
- познава постапка за примопредавање вредни предмети на чување, постапка за спроведување VIP гости, деловен и куќен ред во објектот
- комуницира со гостите според правилата за деловна комуникација
- информира и советува гости за пансионските и вонпансионските услуги кои ги нуди угостителскиот објект, нивната цена и начинот на плаќање
- советува и презентира туристички понуди за излети, разгледи и посети во градот и околината
- применува постапка за отворање, ажурирање и затворање сметка
- познава стандарди и посебни узанси при пресметување и наплатување на услугите во угостителството

- познава организација на давање услуга во соба
- наведува постапка за евидентирање на пораки и пратки за гостите
- толкува различни видови извештаи и прегледи поврзани со прием, сместување и испраќање гости
- познава основи на менувачка дејност
- почитува туристичко - угостителски узанси во деловната соработка со клиентите и деловните партнери и применува нормативи и стандарди во работењето од областа на угостителството
- познава вербална и невербална комуникација и користи различни средства за комуникација
- комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика

Вештини за занимањето:

- подготвува работна документација и организира сопствени дневни активности
- користи различни on line платформи за резервација на услуги на Интернет
- истражува и анализира најповолни понуди на услуги според барањата на клиентот
- користи компјутерска технологија и софтверски програми за рецепциско работење
- прима, реализира и потврдува резервација на различни видови услуги
- проследува информации за извршена резервација до соодветните служби
- калкулира и пресметува цена на барана услуга
- организира и спроведува активности поврзани со пречекување гости
- отвара собна сметка, ажурира услуги и затвора сметка
- врши наплата на користени услуги
- проверува рекламација на дадена услуга и авансно плаќање
- врши менувачки работи и евидентира извршени трансакции
- организира испраќање гости и одјавува гости
- изработува извештаи за хотелската домаќинка, кујната, ресторанот и техничката служба
- подготвува и испраќа податоци до МВР и продажната служба
- промовира угостителски услуги на социјалните медиуми
- комуницира со клиентите и деловните партнери и решава евентуални поплаки и проблеми
- користи предвидени правила и прописи за заштита при работа
- применува принципи на одржлив развој

Клучни компетенции

Комуникација на мајчин јазик

Способен/а е да споделува и толкува концепти, размислувања, налози, факти, барања и ставови во усна и писмена форма. Исто така, способен е да применува техники на активно слушање, вербална и невербална комуникација на соодветен и креативен начин со клиенти, деловни соработници и колеги од тимот во различни професионални, општествени и културолошки контексти. Способен е да

користи и толкува различни видови на документација во угостителското работење, да собира, анализира и обработува информации. Истите информации, способен е да ги аргументира во усна и писмена комуникација соодветно на контекстот.

Комуникација на странски јазик

Способен е да го користи странскиот јазик за усна и писмена деловна комуникација во специфичен општествен и културен контекст поврзан со работата. Способен е да разбира, искажува и толкува концепти и размислувања, факти и ставови во усна и во писмена форма. Го користи активно странскиот јазик со цел да ја остварува писмената и усната комуникација со деловните соработници и клиенти, го следи напредокот во професијата и го надградува сопственото знаење и вештини во рамките на угостителското работење и меѓукултурното разбирање.

Математички компетенции и основни компетенции во областа на науката и технологијата

Способен е да применува математички компетенции за објаснување и решавање задачи за време на секојдневната административна работа и работа со клиенти и деловни соработници, како и подготовка на деловна документација.

Дигитални компетенции

Користи ИТ технологија и други технологии на информатичкото општество за извршувањето на секојдневните работни обврски без кои развојот на угостителството не може да се замисли. Работи на платформи за резервација на услуги од хотелската индустрија и поседува компетенции за дигитален маркетинг, социјални медиуми и веб апликации.

Учење како се учи

Способен е и свесен за потребата да стекне и усвои ново знаење и вештини заради личен напредок и напредок на организацијата каде работи, применувајќи ги истите и унапредувајќи го процесот. Способен е да управува со сопственото учење и да креира работни рутини. Истраен е и одговорен во самостојното учење и особено во учењето за време на работата со соработниците и колегите. Поседува вештини на размислување и самооценување за наученото.

Социјални/општествени и граѓански компетенции

Во секојдневното опкружување способен е да манифестира лични, интерперсонални и интеркултурни компетенции за комуникација со луѓе од различна стручна спремност, културна и религиозна определба, социјална и граѓанска припадност, изразувајќи притоа толеранција и разбирање за

	<p>другите гледишта и ставови, при што создава доверба. Нема предрасуди за луѓето од друга верска и национална или културна припадност и ги почитува нивните обичаи и култури. Способен е да работи во тим кој е мултикултурен и мултинационален и од различни општествени и социјални средини, да ги почитува нивните потреби и активности и да решава конфликти таму каде тоа е потребно. Ги познава општествените и политичките концепти и демократски учества во нив. Поседува организациски вештини кои ќе му овозможат да го организира целиот процес од идеја до реализација.</p> <p>Чувство за иницијатива и претприемништво Способен е да идеите ги претвори во реалност со иницијатива за нивно реализирање и спроведување на дело со цел подобрување на моменталната состојба. Креативен е, иновативен и превзема ризици за остварување на целта со претходна анализа на пазарот и продуктите кои се нудат, осврнувајќи се на платежната моќ на граѓаните и следејќи ги светските трендови.</p> <p>Културолошка свест и културно изразување Го препознава и цени креативниот израз на идеи, културата на работното место и комуникацијата, искуствата и емоциите во најразлични медиуми (вклучително литература, визуелни уметности и музика) и соодветно ги поврзува со самоподобрувањето на членовите во тимот. Ги приближува сопствените креативни и експресивни ставови со размислувањата на другите членови во тимот и ги изразува на соодветен начин со што всушност ја подобрува ефикасноста на нивното работење, а ги збогатува општите животни компетенции.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Посебни услови</p>	<p>Работи и работните задачи во/со:</p> <ul style="list-style-type: none"> • затворени простории • повеќечасовна работа на компјутер • работа надвор од канцеларии • работа под стрес • работа во смени • ноќна работа • работа во недели и празници • често сезонско работно време
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Законска</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Закон за работни односи
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

**регулатива,
прописи и
индустриски
стандарди**

- Закон за туристичка дејност
- Закон за безбедност и здравје при работа
- Закон за заштита на лични податоци
- Закон за заштита на животната средина
- Закон за управната инспекција
- Закон за ДДВ
- Посебни узанси во угостителство
- Закон за менувачко работење
- Закон за заштита на потрошувачи
- Закон за облигациони односи

Донесен од:

Министерство за труд и социјална политика

**Датум на
одобрување**

Решение бр.08-8129/26
Од 15.12.2017 година

**Датум на
ревизија**